

MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA
Versión: 3 del 23 de agosto de 2024

Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo General.....	3
3. Definiciones	3
4. Figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.....	6
4.1 Descripción.....	6
4.2 Funciones y lineamientos.....	6
4.2.1 Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	6
4.2.2 Función 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.	7
4.2.3 Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....	8
4.2.4 Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.	8
4.2.5 Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.	9
4.2.6 Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.	9
4.2.7 Función 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	9
5. ¿En qué casos acudir al Defensor/a de la ciudadanía?	10
6. Control de cambios.....	10

1. Introducción

Para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC-, el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental de la gestión institucional que busca garantizar a las y los ciudadanos un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, a partir del compromiso de cada uno de nuestros servidores y servidoras, colaboradores y colaboradoras. Nuestra apuesta es brindar a la ciudadanía un servicio de excelencia enfocado en el modelo de Estado Abierto, el cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas, mediante el diálogo directo con relación a la promoción, salvaguarda y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá D.C

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por Decreto Distrital 847 de 2019, en su artículo 13 establece que, *“en todas las entidades y organizamos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica (...)”*, lo anterior como respuesta a la necesidad de garantizar el goce efectivo de los derechos, llevando la vocería, representación y/o defensa de los intereses de la ciudadanía, ejerciendo facultades específicas permitiéndole la resolución de conflictos que puedan surgir por diferencias entre quienes reciben o utilizan un servicio y la entidad. Así mismo, el parágrafo 3º del citado artículo 13, señala que *“El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras”*.

A su vez, en el parágrafo del artículo 14 de la misma norma, determina que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, expedirá el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, el cual contendrá los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol.

De acuerdo con lo anterior, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como las disposiciones que surjan con relación a su implementación y seguimiento, son el principal marco de referencia para el ejercicio de las funciones

del Defensor.

2. Objetivo General

Presentar de manera clara y simplificada las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía en el marco normativo actual, que permita la correcta sincronía entre la ciudadanía y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, buscando asegurar el cumplimiento del Modelo de Atención a la Ciudadanía que se encuentra basado en los lineamientos de la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

3. Definiciones

Para efectos del presente Manual Operativo, se tomarán varias definiciones establecidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

- **Accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones los entornos físicos y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Agendamiento:** Es el servicio que permite a las personas solicitar atención en el canal presencial, telefónico o virtual.
- **Asesoría técnica personalizada:** Es el acompañamiento técnico que realizan los y las profesionales del Instituto a las personas que requieran una orientación frente a los diferentes trámites o servicios que éste ofrece.
- **Claridad:** Evalúa el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a sus inquietudes frente a los trámites y servicios del Instituto.
- **Defensor o Defensora de la ciudadanía:** Es quien defiende y protege a los usuarios del servicio público, de manera independiente e imparcial, como

MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA
Versión: 3 del 23 de agosto de 2024

mediador válido y eficiente de cara a la solución de controversias relacionadas con quejas referentes a la inadecuada prestación de los servicios o por no atención de las solicitudes y peticiones de los usuarios frente a la prestación del servicio a la ciudadanía.

- **Derecho de Petición de Interés Particular:** Solicitud elevada por la ciudadanía en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él. Este derecho de petición debe tener respuesta en 15 días tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.
- **Discapacidad física:** Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis.
- **Enfoque Diferencial:** El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.
- **Niños, niñas y adolescentes:** Son personas con plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida, según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro.
- **Oportunidad en la atención:** Es la diligencia que deben mostrar los y las colaboradoras del IDPC en la atención a las solicitudes de la ciudadanía, grupos y partes interesadas, atendiendo los procedimientos establecidos para ello.
- **Persona mayor:** Aquella persona mayor de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años.

MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA
Versión: 3 del 23 de agosto de 2024

- **Petición anónima:** Usuario que solicita mantener reserva sobre sus datos personales y de contacto, o cuya identidad se desconoce.

- **Petición Ciudadana:** Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

- **Satisfacción de la ciudadanía:** Se mide a través de las herramientas que disponga la Entidad. La satisfacción frente al servicio que presta el Instituto está orientada principalmente a conocer si se cumplen las expectativas de la ciudadanía con respecto a la oportunidad, calidad, claridad, amabilidad y conocimiento de los servicios que presta el IDPC.

- **Servicio a la ciudadanía:** Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, o las normas que la adicionen o modifiquen.

4. Figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

4.1 Descripción

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- en el marco del Decreto Distrital No. 847 de 2019, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021, y mediante Resolución No.19 de 31/01/2023, en su artículo primero determina la “Designación en calidad de Defensora de la Ciudadanía del IDPC a la Subdirectora de Gestión Corporativa. Designar a la Subdirectora de Gestión Corporativa el ejercicio de la figura de *“Defensora de la Ciudadanía del IDPC”, quien deberá implementar las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía en el Instituto (...)*”,

El Defensor o Defensora de la Ciudadanía deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, siendo garante y veedor en la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

4.2 Funciones y lineamientos

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con unos lineamientos para su cumplimiento; dentro de los cuales establece las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

4.2.1 Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Lineamientos:

- i) Elaborar un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, y analizarlas realizando recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.

MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 23 de agosto de 2024

- ii) En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verificar los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado – Ciudadanía de MIPG (Transparencia, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites).
- iii) Verificar si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual, recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas que estén relacionadas con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

4.2.2 Función 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Lineamientos:

- i) Presentar recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- ii) Hacer seguimiento frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.
- iii) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

4.2.3 Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Lineamientos:

- i) Analizar la información recaudada y presentar recomendaciones para el fortalecimiento en la prestación del servicio, a partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- ii) Reportar a la Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, los cambios en la designación del Defensor.

4.2.4 Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Lineamientos:

- i) Realizar recomendaciones para que a través del área de comunicaciones se implementen estrategias para la divulgación de los canales, derechos, deberes de la ciudadanía.
- ii) Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- iii) Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

4.2.5 Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

Lineamientos:

- i) Identificar oportunidades de mejora de los canales de atención presencial, telefónico y virtual disponibles para la ciudadanía, listando los medios de interacción (puntos de atención, chat, formularios de PQRS, Redes Sociales, líneas de atención).
- ii) Adelantar seguimiento al cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 de 2022 MinTic), presentando un reporte actualizado del estado de avance.

4.2.6 Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Lineamientos:

- i) Presentar ante la Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital dos reportes de la gestión del defensor, así:

Enero, la información con corte del 1 de julio al 31 de diciembre y Julio, la información con corte del 1 de enero al 30 de junio.

4.2.7 Función 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Lineamientos:

- i) Participar en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia.
- ii) Participar como invitado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la

Ciudadanía.

5. ¿En qué casos acudir al Defensor/a de la ciudadanía?

- a) La ciudadanía puede dirigirse al Defensor o Defensora de la ciudadanía, para formular recomendaciones y propuestas con el fin de favorecer las buenas relaciones entre la ciudadanía y la entidad.
- b) Después de acudir a otros canales de interacción con los servidores públicos del Instituto y que la ciudadanía no encuentre solución o no quede conforme con la misma.
- c) Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, el ciudadano o ciudadana no haya recibido respuesta.

6. Control de cambios

Fecha	Versión	Cambios introducidos	Simplificación o mejora	Origen
29/09/2022	01	Creación del documento	Mejora	Auditoría o informe Control Interno Cambio normativo
31/10/2023	02	Actualización	Mejora	Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio

MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA
 Versión: 3 del 23 de agosto de 2024

				Resultado de revisión y autocontrol
14/08/2024	03	Actualización		Cambio normativo Resultado de revisión y autocontrol

7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): José Alberto Domínguez	Nombre: Sandra Catalina Bustos González	Nombre: Aura H. López Salazar
Cargo – Rol: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa Acompañamiento: Carlos Hernando Sandoval Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo – Rol: Profesional especializado código 222 grado 03	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20245100138363 del 14-08-2024	